



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Educación

Unidad de Posgrado

**Los factores de aprendizaje en la calidad del servicio
educativo de la Escuela de Educación Básica “Cruz
Ramírez de Cruz” del cantón Machala, durante el
periodo lectivo 2013-2014**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Evaluación y
Acreditación de la Calidad de la Educación

AUTOR

Nancy Raquel BOLAÑOS ZHUNGUR

ASESOR

Dra. Tamara Tatiana PANDO EZCURRA

Lima, Perú

2016

Referencia bibliográfica

Bolaños, N. (2016). *Los factores de aprendizaje en la calidad del servicio educativo de la Escuela de Educación Básica “Cruz Ramírez de Cruz” del cantón Machala, durante el periodo lectivo 2013-2014*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Educación, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS

Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA

FACULTAD DE EDUCACIÓN

UNIDAD DE POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS PRESENTADA POR LA GRADUANDA DOÑA NANCY RAQUEL BOLAÑOS ZHUNGUR PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

En la ciudad de Lima, a los 27 días del mes de mayo del 2016, siendo 08:00 a.m. se reunió en acto público en el Salón de Grados de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el Jurado Examinador integrado por el Dr. ELÍAS JESÚS MEJÍA MEJÍA (Presidente), la Dra. TAMARA PANDO EZCURRA (Asesora), la Dra. FRANCIS DIAZ FLORES (Jurado Informante), el Dr. ADÁN ESTELA ESTELA (Jurado Informante) y el Dr. ABELARDO CAMPANA CONCHA (Miembro del Jurado), para recepcionar la sustentación de la tesis titulada: **LOS FACTORES DE APRENDIZAJE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN BÁSICA "CRUZ RAMIREZ DE CRUZ" DEL CANTON MACHALA, DURANTE EL PERIODO LECTIVO 2013-2014** que presenta la graduanda doña NANCY RAQUEL BOLAÑOS ZHUNGUR, para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.


Para el efecto, el Jurado Examinador tuvo a la vista el informe favorable del Jurado Informante integrado por la Dra. TAMARA PANDO EZCURRA (Asesora), la Dra. FRANCIS DIAZ FLORES (Jurado Informante) y el Dr. ADÁN ESTELA ESTELA (Jurado Informante).

Después de haber escuchado la sustentación de la graduanda, el Jurado Examinador procedió a formular las preguntas reglamentarias y, luego de una deliberación en privado, decidió otorgarle el calificativo de


Muy Bueno (18) Dieciocho


Como testimonio del acto que culminó a las 08:30 p.m. horas, cada uno de los miembros del Jurado Examinador procedió a suscribir el acta, para que se remita a las instancias correspondientes y se expida, previo trámite administrativo, el diploma que acredite a Doña NANCY RAQUEL BOLAÑOS ZHUNGUR, para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con mención en Evaluación y Acreditación de la Calidad de la Educación.


Dr. ELÍAS JESÚS MEJÍA MEJÍA
Presidente


Dra. TAMARA PANDO EZCURRA
Asesora


Dra. FRANCIS DIAZ FLORES
Jurado Informante


Dr. ADÁN ESTELA ESTELA
Jurado Informante


Dr. ABELARDO CAMPANA CONCHA
Miembro del Jurado

RESUMEN

El propósito de la presente investigación es estudiar la influencia de los factores de aprendizaje en la calidad de servicio educativo que entrega la Escuela de Educación

Básica “Cruz Ramírez de Cruz” del cantón Machala, durante el periodo lectivo 2013-2014. La población estuvo conformada por 161 sujetos de la acción y la muestra por 115 sujetos de la acción.

El diseño de la investigación es transaccional, correlacional, causal, bivariada, transversal. Para la recolección de datos se confeccionaron dos cuestionarios estructurados como medición y consta de dos aspectos: Los factores de aprendizaje y la calidad de servicio educativo con sus dimensiones.

Los instrumentos cumplen con las cualidades de validez y confiabilidad. El estudio plantea la siguiente hipótesis de investigación “Si se estudia los factores de aprendizaje, entonces mejora la calidad de servicio educativo que entrega la Escuela de Educación Básica “Cruz Ramírez de Cruz” del cantón Machala, durante el periodo lectivo 2013-2014.”

Los resultados obtenidos permiten rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis investigada, pues contrastados los resultados de la evidencia empírica de los criterios formulados, obtenida, registrada y porcentualizada en los cuadros estadísticos se ha encontrado un nivel correlación positivo y se aprecia una influencia directa de los factores de aprendizaje en la calidad de servicio educativo, existiendo evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

PALABRAS CLAVE: Los factores de aprendizaje-Calidad de servicio educativo.

SUMMARY

The purpose of this research is to study the influence of the learning factors in the quality of educational service delivery Basic Education School "Cruz Ramirez Cruz" Machala Canton, during the 2013-2014 academic years. The population consisted of 161 subjects of the action and the sample of 115 subjects of the action.

The design research is transactional, correlational, causal, bivariate, transversal. The learning factors and quality of educational services with their dimensions for data collection and two structured as a measure it consists of two aspects questionnaires were prepared.

The instruments meet the qualities of validity and reliability. The study raises the following hypothesis "If learning factors studied, then improves the quality of educational service delivery Basic Education School "Cruz Ramirez Cruz" Machala Canton, during the 2013-2014 academic year."

The results allow to reject the null hypothesis and accept the hypothesis investigated, as contrasted the results of the empirical evidence such criteria obtained, registered and rebased in the statistical tables found a level positive correlation and a direct influence can be seen learning factors in the quality of educational services, existing statistical evidence to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis.

KEYWORDS: Learning factors - Quality of educational services.